

# **Inteligencia Emocional como camino de positividad en el manejo de emociones**

---

*José Antonio Pacheco, S.J.*

Daniel Goleman apunta en el inicio de su libro "Inteligencia emocional" (Kairós, Barcelona, 1996) a "la creciente pérdida de control sobre las emociones que tiene lugar en nuestras vidas y en las vidas de quienes nos rodean" (11). Ya Jeremías había afirmado en el siglo VII a.C.: "Nada más falso y perverso que el corazón: ¿quién lo entenderá?" (Jer 17,9), y Pablo en los albores del cristianismo: "Lo que realizo no lo entiendo, porque no hago lo que quiero, sino que hago lo que detesto" (Rom 7,15).

Nos encontramos ante una realidad que lleva siglos ocupando a la humanidad.

La propuesta que hace Goleman frente a esta situación consiste en «dotar de inteligencia a la emoción» (14). En lo que sigue explicaremos esta afirmación y esbozaremos algunas propuestas que hace Goleman para realizar esta meta.

## **La emoción**

Las emociones son "impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. La misma raíz etimológica de la palabra emoción proviene del verbo latino *movere* (que significa 'moverse') más el prefijo 'e-', significando algo así como 'movimiento hacia' y sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción" (25). El "término emoción se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencia a la acción que lo caracterizan" (418).

Conviene pensar en las emociones en términos de familias o dimensiones. Algunas de las principales familias son:

- Ira: Rabia, enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación, acritud, animosidad, irritabilidad, hostilidad, y en caso extremo, odio y violencia.
- Tristeza: aflicción, pena, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desesperación y, en caso patológico, depresión grave.
- Miedo: ansiedad, aprensión, temor, preocupación, consternación, inquietud, desasosiego, incertidumbre, nerviosismo, angustia, susto, terror, y en el caso de que sea psicopatológico, fobia y pánico.
- Alegría: felicidad, gozo, tranquilidad, contento, beatitud, deleite, diversión, dignidad, placer sensual, estremecimiento, raptó, gratificación, satisfacción, euforia, capricho, éxtasis y, en caso extremo, manía.
- Amor: aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, enamoramiento y ágape.
- Sorpresa: sobresalto, asombro, desconcierto, admiración.
- Aversión: desprecio, desdén, displicencia, asco, antipatía, disgusto y repugnancia.
- Vergüenza: culpa, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar y aflicción (ver 418-420).

Conviene considerar a estas familias principales como casos especialmente relevantes de los infinitos matices de nuestra vida emocional. "Cada una de estas familias se agrupa en torno a un núcleo fundamental, a partir del cual dimanan – a modo de olas – todas las otras emociones derivadas de ella. En la primera de las olas se encuentran los estados de ánimo que, técnicamente hablando, son más variables y perduran más tiempo que las emociones (es muy extraño, por ejemplo que uno esté airado durante todo un día, pero no lo es tanto permanecer en un estado de ánimo malhumorado e irritable desde el que fácilmente se activen cortos arrebatos de ira). Después de los estados de ánimo se hallan los temperamentos, la tendencia a evocar una determinada emoción o estado de ánimo que vuelve a la gente especialmente melancólica, tímida o jovial. Y, más allá todavía de esta predisposición emocional, están los francos desórdenes emocionales – como, por ejemplo, la depresión clínica o la ansiedad irremisible

– en los que alguien se encuentra atrapado de continuo en un estado negativo” (420).

### **Las dos mentes**

“En un sentido muy real, todos nosotros tenemos dos mentes: una mente que piensa y otra mente que siente, y estas dos formas fundamentales de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental” (29). La mente que piensa “es la mente racional, la modalidad de comprensión de la que solemos ser conscientes, más despierta, más pensativa, más capaz de ponderar y de reflexionar” (29). La mente que siente tiene un tipo de conocimiento “más impulsivo y más poderoso – aunque a veces ilógico –”(29).

“La mente emocional es mucho más veloz que la mente racional y se pone en funcionamiento sin detenerse ni un instante a considerar lo que está haciendo. Su rapidez hace imposible la reflexión analítica deliberada que constituye el rasgo característico de la mente pensante” (422).

“Las acciones que brotan de la mente emocional conllevan una fuerte sensación de certeza, un subproducto de la forma simplificada de ver las cosas que deja absolutamente perpleja a la mente racional. Cuando las cosas vuelven después a su lugar – o incluso, a veces, a media respuesta – nos descubrimos pensando ‘¿por qué he hecho esto?’, señal de que la mente racional está comenzando a activarse con una velocidad mucho más lenta que la de la mente emocional” (422).

La modalidad rápida de percepción de la mente emocional “sacrifica la exactitud a la velocidad, confiando en las primeras impresiones y reaccionando a la imagen global o a sus aspectos más sobresalientes. Capta las cosas de una vez, como una totalidad, y reacciona sin tomarse el tiempo necesario para llevar a cabo un análisis completo (como lo haría la mente racional)). Los elementos vívidos pueden determinar esa impresión, dejando de lado la evaluación cuidadosa de los detalles. La gran ventaja es que la mente emocional puede captar una realidad emocional (él está enfadado conmigo, ella está mintiendo, eso le entristece) en un instante, haciendo juicios intuitivos inmediatos que nos dicen de quién debemos cuidarnos, en quién debemos confiar o quién está tenso. En este sentido, la mente emocional funciona como una especie de radar que nos alerta de la proximidad de un peli-

gro. Si nosotros (o, mejor dicho, nuestros antepasados evolutivos) hubiéramos esperado a que la mente racional llevara a cabo algunos de estos juicios, no sólo nos habríamos equivocado sino que podríamos estar muertos. El inconveniente es que estas impresiones y juicios intuitivos hechos en un abrir y cerrar de ojos pueden estar equivocados o desencaminados” (422-423).

### **Dos tipos de reacciones emocionales**

“Esta reacción emocional rápida asume el poder en aquellas situaciones urgentes que tienen que ver con la supervivencia porque ésta es precisamente su función, movilizarnos para hacer frente inmediatamente a una urgencias. Nuestros sentimientos más intensos son reacciones involuntarias y nosotros no podemos decidir cuándo tendrán lugar”. (424)

“Pero existe también un segundo tipo de reacción emocional, más lenta que la anterior, que se origina en nuestros pensamientos. Esta segunda modalidad de activación de las emociones es más deliberada y solemos ser muy conscientes de los pensamientos que conducen a ella. En este tipo de reacción emocional hay una valoración más amplia y nuestros pensamientos – nuestra cognición – determinan el tipo de emociones que se activarán. Una vez que llegamos a cabo una valoración – ‘este taxista me está engañando’, o ‘este bebé es adorable’ – tiene lugar la respuesta emocional apropiada”. (424)

### **Dependencia y libertad de la mente racional**

La mente racional no suele decidir *qué* emociones “debemos” tener, sino que, por el contrario, nuestros sentimientos nos asaltan como un *hecho consumado*. Ahora, lo que la mente racional sí puede controlar es el *curso* que siguen estas reacciones (ver 425).

### **La lógica de la mente emocional**

El tiempo no existe ni tampoco existe la ley de causa y efecto; el “no” no existe sino que todo es posible. Las “cosas no están necesariamente definidas por su identidad objetiva, lo que realmente importa es cómo se *perciben*, las cosas son lo que parecen y lo que algo nos recuerda puede ser mucho más importante que lo que ‘es’” (426).

Las creencias de la mente racional son tentativas y las nuevas evidencias pueden refutar una creencia y reemplazarla por otra nueva porque el razonamiento opera apoyándose en evidencias objetivas. La mente emocional, en cambio, toma a sus creencias por la realidad absoluta y deja de lado toda evidencia en sentido contrario. Éste es el motivo por el cual resulta tan difícil razonar con alguien que se encuentre conmocionado emocionalmente, porque no importa la contundencia lógica de los argumentos si no se acomodan a la convicción emocional del momento” (427).

### **El peso del pasado en la mente emocional**

“Cuando alguno de los rasgos de un suceso se asemeja a un recuerdo del pasado cargado emocionalmente, la mente emocional responde activando los sentimientos que acompañaron al suceso en cuestión. En tal caso, la mente emocional reacciona al momento presente *como si se hallara en el pasado*. El problema es que, cuando la valoración es rápida y automática, nosotros no comprendemos que lo que sirvió en algún momento pasado tal vez no sirva ya para el presente” (427).

### **La mente emocional depende del estado de ánimo**

«El funcionamiento de la mente emocional es, en gran medida, *específico de estado*, es decir, que se haya dictado por el sentimiento concreto prevalente en un determinado momento. La forma en que pensamos y actuamos cuando estamos enamorados es completamente distinta de la forma en que nos comportamos cuando estamos furiosos o abatidos. En la mecánica de la emoción, cada sentimiento tiene su repertorio característico de pensamientos, reacciones e incluso recuerdos, repertorios específicos de estado que sobresalen más en los momentos de intensa emoción”. (428)

### **Desarrollo del cerebro**

“La región más primitiva del cerebro, una región que compartimos con todas aquellas especies que sólo disponen de un rudimentario sistema nervioso, es el tallo encefálico, que se halla en la parte superior de la médula espinal. Este cerebro rudimentario regula las funciones vitales básicas, como la respiración, el metabolismo de los otros órganos corporales y las reacciones y movimientos automáticos” (31).

“De este cerebro primitivo – el tallo encefálico – emergieron los centros emocionales. La raíz más primitiva de nuestra vida emocional radica en el sentido del olfato o más precisamente, en el lóbulo olfatorio, ese conglomerado celular que se ocupa de registrar y analizar los olores” (31). “A esta parte del cerebro que envuelve y rodea al tallo encefálico se le denominó sistema ‘límbico’, un término derivado del latín *limbus*, que significa ‘anillo’. Este nuevo territorio neural agregó las emociones propiamente dichas al repertorio de respuestas del cerebro” (32). “La evolución del sistema límbico puso a punto dos poderosas herramientas: el aprendizaje y la memoria (...)” (32).

Y “sobre el delgado córtex de dos estratos se asentaron los nuevos estratos de células cerebrales que terminaron configurando el neocórtex (la región que planifica, comprende lo que siente y coordina los movimientos)” (33). “El neocórtex es el asiento del pensamiento y de los centros que integran y procesan los datos registrados por los sentidos. Y también agregó al sentimiento nuestra reflexión sobre él y nos permitió tener sentimientos sobre las ideas, el arte, los símbolos y las imágenes” (33).

Con todo, “estos centros superiores no gobiernan la totalidad de la vida emocional porque, en los asuntos decisivos del corazón – y, más especialmente, en las situaciones emocionalmente críticas -, bien podríamos decir que delegan su cometido en el sistema límbico” (34).

Una señal visual va de la retina al tálamo, en donde se traduce al lenguaje del cerebro. La mayor parte de este mensaje va desde el córtex visual, en donde analiza y evalúa, en busca de su significado para emitir la respuesta apropiada. Si esta respuesta es emocional, una señal se dirige a la amígdala para activar los centros emocionales, pero una pequeña porción de la señal original va directamente desde el tálamo a la amígdala por una vía más corta, permitiendo una respuesta más rápida (aunque ciertamente también imprecisa). De este modo la amígdala puede desencadenar una respuesta antes de que los centros corticales hayan comprendido completamente lo que está ocurriendo.

### **La amígdala y sus funciones**

Existen “dos amígdalas que constituyen un conglomerado de estructuras interconectadas en forma de almendra (de ahí su nom-

bre, un término que se deriva del vocablo griego que significa 'almendra'), y se hallan encima del tallo encefálico, cerca de la base del anillo límbico, ligeramente desplazadas hacia delante" (37).

"La amígdala está especializada en las cuestiones emocionales y en la actualidad se considera como una estructura límbica muy ligada a los procesos del aprendizaje y la memoria" (37) "Una de las funciones de la amígdala consiste en escudriñar las percepciones en busca de alguna clase de amenaza" (39). Y si la encuentra, "la extensa red de conexiones neuronales de la amígdala permite, durante una crisis emocional, reclutar y dirigir una gran parte del cerebro, incluida la mente racional" (40).

### **El secuestro emocional**

Las explosiones emocionales constituyen una especie de secuestro emocional. Según sugiere la evidencia, en tales momentos un centro del sistema límbico declara el estado de urgencia y recluta todos los recursos del cerebro para llevar a cabo su imposable tarea. Este secuestro tiene lugar en un instante y desencadena una reacción decisiva antes incluso de que el neocórtex – el cerebro pensante –, tenga siquiera la posibilidad de darse cuenta plenamente de lo que está ocurriendo, y mucho menos todavía de decidir si se trata de una respuesta adecuada. El rasgo distintivo de este tipo de secuestros es que, pasado el momento crítico, el sujeto no sabe bien lo que acaba de ocurrir" (36).

"El secuestro emocional parece implicar dos dinámicas distintas: la activación de la amígdala y el fracaso en activar los procesos neocorticales que suelen mantener equilibradas nuestras respuestas emocionales" (52). El lóbulo prefrontal izquierdo "parece formar parte de un circuito que se encarga de desconectar – o, al menos, de atenuar parcialmente – los impulsos emocionales más negativos. Así pues, si la amígdala constituye una especie de señal de alarma, el lóbulo prefrontal izquierdo, por su parte, parece ser el interruptor que 'desconecta' las emociones más perturbadoras, como si la amígdala propusiera y el lóbulo prefrontal dispusiera" (53). "Las conexiones existentes entre la amígdala (y las estructuras límbicas relacionadas con ella) y el neocórtex constituyen el centro de gravedad de las luchas y de los tratados de cooperación existentes entre el corazón y la cabeza, entre los pensamientos y los sentimientos" (53-54).

**Respuesta de lucha o huida**

Aumento de la frecuencia cardíaca y de la tensión arterial. La musculatura larga se prepara para responder rápidamente.

**La inteligencia emocional**

Inteligencia emocional es un conjunto de habilidades entre las que destacan “la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y, por último, -pero no por ello, menos importante -, la capacidad de empatizar y confiar en los demás” (61). Y todas estas capacidades pueden enseñarse a niños y adultos, brindándoles así la oportunidad de sacar el mejor rendimiento posible al potencial intelectual que les haya correspondido en la lotería genética (ver 13).

**Manejo de emociones**

“La enseñanza de Sócrates ‘conócete a ti mismo’ – darse cuenta de los propios sentimientos en el mismo momento en que éstos tienen lugar – constituye la piedra angular de la inteligencia emocional” (80). Ser consciente de uno mismo significa “ser consciente de nuestros estados de ánimo y de los pensamientos que tenemos acerca de esos estados de ánimo’. Ser consciente de uno mismo, en suma, es estar atento a los estados internos sin reaccionar ante ellos y sin juzgarlos” (82) La “comprensión que acompaña a la conciencia de uno mismo tiene un poderoso efecto sobre los sentimientos negativos intensos y no sólo nos brinda la posibilidad de no quedar sometidos a su influjo sino que también nos proporciona la oportunidad de liberarnos de ellos, de conseguir, en suma, un mayor grado de libertad” (83).

**La anatomía del enfado – ira**

La raíz de la cólera pareciera asentarse en la vertiente beligerante de la respuesta de lucha-o-huida, de manera que “el detonante universal del enfado sea la sensación de hallarse amenazado” (100). El enfado “suele ser una respuesta que surge de algún sentimiento herido” (284).



Lo que realmente resulta decisivo para el desarrollo de la rabia es que un pensamiento de enojo vaya seguido de otros pensamientos de irritación y venganza (ver 98). El “enfado se construye sobre el enfado al tiempo que la temperatura de nuestro cerebro emocional va aumentando” (103). El alto nivel de excitación que se genera “alimenta una ilusión de poder e invulnerabilidad que promueve y fomenta la agresividad”, ya que, -a falta de toda guía cognitiva adecuada-, la persona enfadada se retrotrae a la más primitiva de las respuestas” (103).

Benjamín Franklin expresó muy acertadamente el problema cuando dijo: “siempre hay razones para estar enfadados, pero éstas rara vez son buenas” (99).

El enfado “parece ser el estado de ánimo más persistente y difícil de controlar” ya que “resulta energizante e incluso euforizante” (99). Con todo, enfrentar el enojo es fundamental pues parece ser una de las emociones más dañinas para el corazón” (255).

Para enfrentar el enfado ayuda “tratar de socavar las convicciones que alimentan el enfado” y “volver a encuadrar la situación en un marco más positivo” (100).

Una primera posibilidad de intervención para “restar fuerza al enfado consiste en prestar la máxima atención y darnos cuenta de los pensamientos que desencadenan la primera descarga de enojo... “(103). Una segunda posibilidad de intervención es “tratar de aplacar la excitación fisiológica ligada a la descarga adrenalínica en un entorno en el que no haya peligro de que se produzcan más situaciones irritantes”. (...)

El truco, pues, consiste, en darnos permiso para que el enfado vaya enfriándose mientras tratamos de disfrutar de un rato agradable”.(105)

Algunas estrategias para irse enfriando son: 1) “retirarse y quedarse a solas mientras tiene lugar el proceso de enfriamiento”; 2) el ejercicio activo; (105) 3) métodos de relajación; 4) distracción para poner fin a la cadena de pensamientos irritantes; y 5) “darse cuenta de los pensamientos irritantes o cínicos en el mismo momento en que aparecen y, seguidamente, registrarlos por escrito” (106).

“La catarsis – el hecho de dar rienda suelta a nuestro enfado – se ensalza a veces como un modo adecuado de manejar la irritación”. Pero en realidad “el hecho de expresar abiertamente el

enfado constituye una de las peores maneras de tratar de aplacarlo, porque los arranques de ira incrementan necesariamente la excitación emocional del cerebro y hacen que la persona se sienta todavía más irritada" (108).

La mejor forma de relacionarse con el enfado es la recomendada por un maestro tibetano: "ni lo reprimas ni te dejes arrastrar por él" (108).

### **Los beneficios de la risa**

"Un estado ligeramente eufórico – al que técnicamente se le denomina hipomanía – parece óptimo para escritores y otro tipo de profesiones creativas que exigen un pensamiento fluido e imaginativo..." (137).

"Los estados de ánimo positivos aumentan la capacidad de pensar con flexibilidad y complejidad, haciendo más fácil encontrar soluciones a los problemas, ya sean intelectuales o interpersonales. Esto parece indicar que una forma de ayudar a alguien a resolver un problema consiste en contarle un chiste. La risa, al igual que la euforia, parece ampliar la perspectiva y, de ese modo, ayuda a la gente a pensar con más amplitud y a asociar con mayor libertad..." (138). "Los beneficios intelectuales de una buena carcajada son más sorprendentes cuando se trata de resolver un problema que exige una solución creativa" (138).

"Incluso los cambios más ligeros de estado de ánimo pueden llegar a modificar nuestros pensamientos. La capacidad de planificar y tomar decisiones de las personas de buen humor presenta una predisposición perceptiva que les lleva a pensar de una manera más abierta y positiva" (138-139).

### **Tristeza – depresión**

La tristeza "proporciona una especie de refugio reflexivo frente a los afanes y ocupaciones de la vida cotidiana, que nos sume en un período de retiro y de duelo necesario para asimilar nuestra pérdida, un período en el que podemos ponderar su significado, llevar a cabo los ajustes psicológicos pertinentes y, por último, establecer nuevos planes que permiten que nuestra vida siga adelante" (115). "Pero, si bien la tristeza es útil, la depresión, en cambio, no lo es" (115).

La táctica más extendida para combatir la depresión “son la actividades sociales, es decir, salir a comer, ir al ver un acontecimiento deportivo o al cine; en resumen compartir algún tipo de actividad con los amigos o con la familia. Este tipo de actividades puede ser muy eficaz siempre que quede claro que el objetivo que se pretende lograr es que la mente se olvide de su tristeza porque en caso contrario, sólo conseguirá perpetuar su estado de ánimo” (117).

“Dos estrategias, en concreto, se han mostrado especialmente eficaces en esta lucha: una de ellas consiste en aprender a afrontar los pensamientos que se esconden en el mismo núcleo de la obsesión, cuestionar su validez y considerar alternativas más positivas. La otra consiste en establecer deliberadamente un programa de actividades agradables que procure alguna clase de distracción” (118).

Las distracciones más eficaces “son aquéllas que pueden cambiar nuestro estado de ánimo como, por ejemplo, un apasionante acontecimiento deportivo, una película divertida o un libro interesante” (121).

Los aeróbicos son “una de las tácticas más eficaces para sacudirse de encima tanto la depresión leve como otros estados de ánimo negativos. (...) La eficacia del ejercicio parece radicar en su poder para cambiar la condición fisiológica provocada por el estado de ánimo”: la depresión constituye un estado de baja activación mientras que los aeróbicos, en cambio, elevan el tono corporal” (124).

“Uno de los antídotos más eficaces contra la depresión – muy poco utilizado, por cierto, fuera del contexto de la terapia – es la llamada reestructuración cognitiva o dicho de otro modo, tratar de ver las cosas desde una óptica diferente” (122).

Otro eficaz elevador del estado de ánimo consiste en ayudar a quienes lo necesitan. Puesto que la depresión se alimenta de obsesiones y preocupaciones que giran en torno a uno mismo, el hecho de ayudar a quien se halla afligido puede contribuir a que nos desembaracemos de este tipo de preocupaciones” (123).

Por último, “la oración constituye una actividad especialmente indicada para elevar el estado de ánimo de las personas con una orientación religiosa” (123).

**Miedo – preocupación – ansiedad**

La función de la preocupación consiste “en una anticipación de los peligros que pueda presentarnos la vida y en la búsqueda de soluciones positivas ante ellos” (109).

La preocupación tiene una secuencia: “la persona comienza advirtiéndolo algo que suscita la idea de alguna amenaza o un peligro potencial, una catástrofe imaginaria que, a su vez, desencadena un ataque moderado de ansiedad; luego el aprensivo se sumerge en una serie de pensamientos de angustia, cada uno de los cuales desata nuevas preocupaciones. Mientras la atención permanece circunscrita a este ámbito obsesivo y se mantenga focalizada en este tipo de pensamientos, conseguirá apartar de su mente la imagen original catastrófica que disparó la ansiedad” (113).

“Un análisis más detenido de la preocupación crónica evidencia que ésta presenta todos los rasgos característicos propios de un secuestro emocional moderado: parece no proceder de ninguna parte, es incontrolable, genera un ruido constante de ansiedad, se muestra impermeable a todo razonamiento y encierra a la persona preocupada en una actitud unilateral y rígida sobre el asunto que le preocupa” (109).

Los objetos de la preocupación varían: “en el caso de la fobia, la ansiedad se fija en la situación temida; en las obsesiones, se ocupa en impedir algún posible desastre; por último, en los ataques de pánico suele gravitar en torno a la muerte o a la misma posibilidad de sufrir un ataque de pánico” (109).

Las preocupaciones “son de carácter más auditivo que visual – es decir, se expresan en palabras y no en imágenes -, un hecho muy importante a la hora de intentar controlarlas” (110).

La preocupación es una especie de adicción mental: “del mismo modo que un amuleto nos protege de algún daño anticipado, la preocupación proporciona la confianza psicológica necesaria para hacer frente a los peligros que nos obsesionan” (112).

Las personas “que sufren de ansiedad crónica, largos episodios de melancolía y pesimismo, tensión excesiva, irritación constante, y escepticismo y desconfianza extrema, son doblemente propensas a contraer enfermedades como el asma, la artritis, la jaqueca, la úlcera péptica y las enfermedades cardíacas. En resumen, pues, las emociones negativas constituyen una seria amenaza

za para la salud” (254). “Según la experiencia científica disponible, es muy posible que la ansiedad – la angustia ocasionada por las presiones de la vida – sea la emoción que se halle más relacionada con el inicio y el proceso de recuperación de una enfermedad” (259). Las “emociones más letales para las mujeres son la ansiedad y el miedo” (262).

Se puede “cortar el círculo vicioso de la preocupación cambiando el foco de la atención” (111).

Un método para ayudar a los aprensivos crónicos a controlar su hábito es: 1) “tomar conciencia de uno mismo y registrar el primer acceso de preocupación tan pronto como sea posible” (113-114); y 2) “adoptar una postura crítica ante las creencias que sustentan la preocupación” (114).

### **Esperanza y optimismo**

La esperanza puede ser definida como: “la creencia de que uno tiene la voluntad y dispone de la forma de llevar a cabo sus objetivos, cualesquiera que éstos sean” (140).

Las personas con esperanza tienen “la capacidad de motivarse a sí mismos, de sentirse lo suficientemente diestros como para encontrar la forma de alcanzar sus objetivos, de asegurarse de que las cosas irán mejor cuando están atravesando una situación difícil, de ser lo bastante flexibles como para encontrar formas diferentes de alcanzar sus objetivos – o de cambiarlos en el caso de que le resulten imposibles de alcanzar – y de saber descomponer una tarea compleja en otras más sencillas y manejables” (141).

Así, desde el punto de vista de la inteligencia emocional, “la esperanza significa que uno no se rinde a la ansiedad, el derrotismo o la depresión cuando tropieza con dificultades y contratiempos” (141).

“El optimismo – al igual que la esperanza – significa tener una fuerte expectativa de que, en general, las cosas irán bien a pesar de los contratiempos y de las frustraciones” (142). “Los optimistas consideran que los fracasos se deben a algo que puede cambiarse y, así, en la siguiente ocasión en la que afronten una situación parecida pueden llegar a triunfar. Los pesimistas, por el contrario, se echan las culpas de sus fracasos, atribuyéndolos a alguna característica estable que se ven incapaces de modificar” (142).

La esperanza y el optimismo son claves de cara al éxito, ya que: “Es la combinación entre el talento razonable y la capacidad de perseverar ante el fracaso lo que conduce al éxito” (143).

Detrás del optimismo y la esperanza existe lo que los psicólogos denominan autoeficacia, la creencia de que uno tiene el control de los acontecimientos de su vida y puede hacer frente a los problemas en la medida en que se presenten” (144).

Sobra decir que: “La esperanza, al igual que su pariente cercano el optimismo, también constituye un factor curativo” (267).

### **Empatía**

“La conciencia de uno mismo es la facultad sobre la que se erige la empatía, puesto que, cuanto más abiertos nos hallemos a nuestras propias emociones, mayor será nuestra destreza en la comprensión de los sentimientos de los demás” (153). La raíz del afecto “sobre el que se asienta toda relación dimana de la empatía, de la capacidad para sintonizar emocionalmente con los demás” (154). La “empatía – la capacidad de ponernos en el lugar del otro – es, en última instancia, el fundamento de la comunicación” (166).

“La clave, pues, que nos permite acceder a las emociones de los demás radica en la capacidad para captar los mensajes no verbales (el tono de voz, los gestos, la expresión facial, etcétera)” (154). “A diferencia de la mente racional, que se comunica a través de las palabras, las emociones lo hacen de un modo no verbal” (155). La disemia es la “incapacidad para captar los mensajes no verbales” (188).

“Cuando los padres fracasan reiteradamente en mostrar empatía hacia una determinada gama de emociones de su hijo – ya sea la risa, el llanto o la necesidad de ser abrazado, por ejemplo – el niño dejará de expresar e incluso dejará de sentir ese tipo de emociones” (160).

“El descuido emocional ocasiona una torpe empatía pero el abuso emocional intenso y sostenido – es decir, el trato cruel, las amenazas, las humillaciones y las mezquindades – provoca un resultado paradójico. En tal caso, los niños que han experimentado estos abusos pueden llegar a mostrarse extraordinariamente atentos a las

emociones de quienes les rodean, un estado de alerta postraumática ante los signos que implique algún tipo de amenaza” (162).

Lo que tal vez resulte más inquietante “es lo pronto que los niños maltratados parecen aprender a comportarse como si fueran versiones en miniatura de sus propios padres” (295).

Las “personas que cometen los delitos más execrables suelen carecer de toda empatía. Los violadores, los pederastas y las personas que maltratan a sus familias comparten la misma carencia psicológica, son incapaces de experimentar la empatía, y esa incapacidad de percibir el sufrimiento de los demás les permite contarse las mentiras que les infunden el valor necesario para perpetrar sus delitos” (168).

“La psicopatía, la incapacidad de experimentar empatía o cualquier tipo de compasión o, cuanto menos, remordimientos de conciencia, es una de las deficiencias emocionales más desconcertantes. La explicación de la frialdad del psicópata parece residir en su completa incapacidad para establecer una conexión emocional profunda” (170).

Secuestro: “En el momento culminante del secuestro, las emociones alcanzan una intensidad extraordinaria, la perspectiva del sujeto se estrecha y su pensamiento se vuelve tan confuso que no existe la menor posibilidad de poder asumir el punto de vista del otro y tratar de solucionar las cosas de un modo más razonable” (212).

“La empatía – que consiste en escuchar los sentimientos reales subyacentes al mensaje verbal – es el modo más eficaz de escuchar sin adoptar una actitud defensiva. (...) para que cada miembro de la pareja sea capaz de empatizar realmente con el otro es imprescindible que aprenda a sosegar sus reacciones emocionales hasta volverse lo bastante sensible a sus propias respuestas fisiológicas como para poder captar con fidelidad los sentimientos de su pareja” (222).

“Un modo muy eficaz de disminuir la tensión que provoca una pelea es permitir que el otro miembro de la pareja sepa que somos capaces de comprender su punto de vista y aceptar su posible validez, aunque no coincida plenamente con el nuestro” (223).

## Autocontrol

El antiguo término griego utilizado para referirse al dominio de uno mismo “era *sofrosyne*, ‘el cuidado y la inteligencia en el gobierno de la propia vida’. Los romanos y la iglesia cristiana primitiva, por su parte, la denominaban *temperantia* – *templanza* – la contención del exceso emocional. Pero el objetivo de la templanza no es la represión de las emociones sino el equilibrio, porque cada sentimiento es válido y tiene su propio valor y significado” (94).

“Como apuntaba Aristóteles, el objetivo consiste en albergar la emoción apropiada, un tipo de sentimiento que se halle en consonancia con las circunstancias. El intento de acallar las emociones conduce al embotamiento y la apatía, mientras que su expresión desenfrenada, por el contrario, puede terminar abocando, en situaciones extremas, al campo de lo patológico (como ocurre, por ejemplo, en los casos de depresión postrante, ansiedad aguda, cólera desmesurada o agitación maniaca)” (94-95).

“El arte de calmarse a uno mismo constituye una habilidad vital fundamental...” (96).

“Como ya hemos visto, el diseño del cerebro pone de manifiesto que tenemos escaso o ningún control con respecto al momento en que nos veremos arrastrados por una emoción y que tampoco disponemos de mucho margen de maniobra sobre el tipo de emoción que nos aquejará. Lo que tal vez sí se halla en nuestra mano es el tiempo que permanecerá una determinada emoción” (96).

El “semáforo” es una buena técnica para controlar los impulsos: “Luz roja: 1) Detente, serénate y piensa antes de actuar. Luz amarilla: 2) Expresa el problema y di cómo lo sientes. 3) Proponte un objetivo positivo. 4) Piensa en varias soluciones. 5) Piensa de antemano en las consecuencias. Luz verde: 6) Sigue adelante y trata de llevar a cabo el mejor plan” (401).

“SOCS es el acrónimo de Situación, Opciones, Consecuencias, Soluciones, una versión más madura del método del semáforo que opera en cuatro pasos, describir la situación y cómo te hace sentir, determinar las opciones de que dispones para resolver el problema y cuáles serían sus posibles consecuencias, tomar una decisión y llevarla a cabo” (410).



## Relaciones

La capacidad “de conocer los sentimientos de los demás y de hacer algo para transformarlos, una capacidad que constituye el fundamento mismo del sutil arte de manejar las relaciones” (175). El requisito “para llegar a controlar las emociones de los demás – para llegar a dominar el arte de las relaciones – consiste en el desarrollo de dos habilidades emocionales fundamentales: el autocontrol y la empatía” (176). “La capacidad de expresar los propios sentimientos constituye una habilidad social fundamental” (176). Las personas “que tienen dificultades para captar y transmitir las emociones suelen tener problemas de relación, puesto que despiertan la incomodidad de los demás sin que éstos puedan explicar claramente el motivo” (182).

El poder de un buen orador “se mide por su capacidad para movilizar las emociones de su audiencia. (...) La movilización emocional constituye la esencia misma de la capacidad de influir en los demás” (182-183).

“En la educación sentimental las emociones son, al mismo tiempo, el medio y el mensaje” (177).

“En cada relación subyace un intercambio subterráneo de estados de ánimo que nos lleva a percibir algunos encuentros como tóxicos y otros, en cambio, como nutritivos” (179). Comprendamos o no la mímica de la expresión facial, “basta con ver a alguien expresar una emoción para evocar ese mismo estado de ánimo. (...) Y es esta sincronización de estados de ánimo la que determina el que usted se sienta bien o mal en una determinada relación” (180-181). “En resumen, pues, parece que cuanto mayor es el grado de sintonía física existente entre dos personas, mayor es la semejanza entre sus estados de ánimo, sin importar tanto el que éste sea optimista o pesimista” (181). “La sincronía refleja la profundidad de la relación existente entre los implicados y, cuanto mayor es el grado de compromiso, más interrelacionados se hallan sus estados de ánimo, sean éstos positivos o negativos” (182).

«Habría que añadir, por un lado, el aislamiento a la lista de riesgos emocionales para la salud y decir, por el otro, que los vínculos emocionales constituyen un elemento protector. (...) el aislamiento social – la sensación de que uno no tiene a nadie con quien compartir

sus sentimiento o mantener cierta intimidad – duplica las probabilidades de contraer una enfermedad y de morir» (268).

«Contar con personas en quienes confiar y con las que poder hablar, personas que puedan ofrecernos consuelo, ayuda y consejo, nos protege del impacto letal de los traumas y los contratiempos de la vida» (269).

Las relaciones «'más importantes de nuestras vidas y las que más incidencia parecen tener sobre la salud son las que mantenemos con las personas con quienes convivimos cotidianamente» (270).

A continuación algunas observaciones sobre el matrimonio, una de las relaciones más fundamentales.

Llegar «a un acuerdo sobre cómo estar en desacuerdo suele ser la clave para la supervivencia del matrimonio» (204).

La diferencia existente entre una queja y una crítica personal es fundamental. «En la queja, uno señala específicamente aquello que le molesta del otro miembro de la pareja y critica sus acciones – no su persona – expresándole cómo se siente. (...) Lo que ocurre en el caso de la crítica personal, en cambio, es que un miembro de la pareja se sirve de una demanda concreta para arremeter contra el otro...» (206).

«Las críticas cargadas de quejas suelen ser muy destructivas, especialmente en el caso de que no sólo se transmitan mediante las palabras sino que se expresen de forma airada y recurriendo también al tono de voz y al gesto» (206).

«Los dos polos de la pauta de respuesta de lucha-o-huída constituyen las dos modalidades extremas de reacción del cónyuge que se siente atacado. Lo más común es devolver el ataque con una explosión de ira, pero esta vía suele concluir en una estéril disputa a voz en grito. Por su parte, la huida, la otra respuesta alternativa, puede llegar a ser más perniciosa todavía, especialmente en el caso de que conlleve la retirada a un silencio sepulcral (207-208).

El desbordamiento es una «sobrecarga de desazón emocional que resulta imposible de controlar y que arrastra consigo a quienes se ven superados por la negatividad de su pareja y por su propia respuesta ante ella» (211). Cada nuevo desbordamiento

«dificulta la recuperación de la excitación fisiológica resultante, lo cual provoca, a su vez, que un comentario inofensivo se interprete desde una óptica sesgada que aboca al desbordamiento reiterado» (213).

«El circuito reverberante de la crítica, el desprecio, la actitud defensiva, el encerramiento, la desconfianza y el desbordamiento emocional es un reflejo de la desintegración de la conciencia de uno mismo, de la pérdida de autocontrol emocional, de la empatía y de la capacidad para consolarse mutuamente» (213).

En el momento en que «el marido recurre a la táctica del encerramiento, es la esposa quien se siente abocada al callejón sin salida del desbordamiento» (215).

«Las válvulas de seguridad que impiden que una discusión desemboque en una explosión de consecuencias irreversibles dependen de acciones tan sencillas como atajar la discusión a tiempo antes de que se desproporcione, la empatía y el control de la tensión» (218).

Reflejar es un método muy eficaz en la terapia matrimonial. «Cuando un miembro de la pareja expresa una demanda, el otro debe reformularla en sus propias palabras, tratando de expresar no sólo los pensamientos sino también los sentimientos subyacentes implicados» (222).

«El arte de hablar de forma no defensiva consiste en la capacidad de ceñirse a una queja concreta sin terminar desembocando en un ataque personal» (223).

### **Una palabra sobre el liderazgo y el trabajo en equipo.**

“El liderazgo no tiene que ver con el control de los demás sino con el arte de persuadirles para colaborar en la construcción de un objetivo común” (227).

El feedback consiste en “dar la información exacta necesaria para que la otra persona siga por un determinado camino” (228-229).

Las críticas destructivas son las que “suelen expresarse en forma de quejas personales más que como quejas sobre las que se puede actuar, en forma de acusaciones personales cargadas de disgusto, sarcasmo y desprecio y, en consecuencia, también dan lugar a reacciones de defensa, de declinación de la responsa-

bilidad y finalmente al pasotismo o a la amarga resistencia pasiva que provoca el hecho de sentirse maltratado" (229-230).

"En un estudio realizado sobre 108 jefes y trabajadores de cuello blanco, las críticas inadecuadas estaban por delante de la desconfianza, los problemas personales y las luchas por el poder y el salario como uno de los principales motivos de conflicto en el mundo laboral" (230).

"Con demasiada frecuencia, la gente sólo expresa sus críticas cuando las cosas han llegado ya a un punto extremo; en otras palabras, cuando están demasiado enfadados como para poder controlar lo que dicen" (231).

"Las críticas adecuadas no se ocupan tanto de atribuir los errores a un rasgo de carácter como de centrarse en lo que la persona ha hecho y puede hacer" (232).

Consejos sobre el arte de la crítica:

- 1) "Sea concreto. Concéntrese en algún incidente significativo (...). Límitese a lo concreto, señalando también lo que la persona hace bien, lo que no hace tan bien y cómo podría cambiarlo. No vaya con rodeos y evite las ambigüedades y las evasivas, porque eso podría enmascarar el mensaje real" (233).
- 2) "Ofrezca soluciones. La crítica, como todo feedback útil, debería apuntar a una forma de resolver el problema" (233).
- 3) "Permanezca presente. Las críticas, al igual que las alabanzas, son más eficaces cara a cara y en privado" (233).
- 4) "Permanezca sensible. Ésta es una llamada a la empatía, a tratar de sintonizar con el impacto que tienen sus palabras y su forma de expresión sobre el receptor" (234).

"El simple acto de llamar a los prejuicios por su nombre o de oponerse francamente a ellos establece una atmósfera social que los desalienta mientras que, por el contrario, hacer como si no ocurriera nada equivale a autorizarlos" (239). Es más práctico "tratar de eliminar la expresión de los prejuicios que intentar cambiar esa actitud, puesto que los estereotipos cambian muy lentamente (si es que lo hacen)" (240).

"Es precisamente la capacidad de armonizar la que determina el que, manteniendo constantes todas las demás variables, un

determinado grupo sea especialmente diestro, productivo y eficaz mientras que otro – compuesto por individuos cuyos talentos sean equiparables – obtenga resultados más pobres” (242).

Existen “tres variedades de redes informales: las redes de comunicación (quién habla con quién); las redes de experiencia (basadas en las personas a quienes se pide consejo) y las redes de confianza” (245). “Los trabajadores ‘estrella’ de una organización suelen ser aquéllos que han establecido sólidas conexiones en todas las redes, sean de comunicación, de experiencia o de confianza” (246).

### **Apéndice**

Este encuentro debería de haber tratado también la ecología como un camino de positividad en el manejo de emociones. Sirvan las siguientes notas como unas pistas de inicio de dicha reflexión.

El término ecología está compuesto por las palabras griegas(estudio o tratado), por ello Ecología significa “el estudio de los hogares” y del mejor modo de gestión de esos” (artículo “Ecología” en: <http://es.wikipedia.org>).

Nuestro primer hogar es nuestro cuerpo. ¿Cómo gestiono mi cuerpo? Una lista de prioridades enumerada por Franz Jalics sj, un sabio acompañante de Ejercicios puede resultar sugerente para tratar esta pregunta:

- 1) dormir lo suficiente: ¿duermo lo que necesito para no pasar con sueño durante el día sin necesidad de tomar café u otro tipo de “bebidas energizantes” tan de moda en nuestros días?;
- 2) comer sanamente: ¿me doy tiempo para comer reposadamente?, ¿cuánta comida chatarra incluye mi dieta?, ¿tengo sobrepeso?;
- 3) hacer algún ejercicio físico regularmente: ¿practico algún deporte que ayude a mantener mi cuerpo en forma regularmente?;
- 4) orar: ¿hay espacios de gratuidad en mi vida?, ¿he aprendido a “desperdiciar” mi tiempo con Jesús?;
- 5) trabajar: ¿tengo un ritmo de trabajo y descanso que me va a permitir llegar al final de la maratón o me estoy quemando antes de tiempo?

**Preguntas para la reflexión personal:**

1. ¿He experimentado secuestros emocionales? ¿De qué tipo?
2. ¿Cuáles son las emociones que más “trabajo” me dan?
3. ¿Me resulta sugerente alguno de los métodos sugeridos para “controlar” mis emociones? ¿Cuál? ¿En qué situación concreta y cómo lo puedo implementar?
4. Para el trabajo en grupos: Seleccione cada grupo un tipo de secuestro emocional. Dramatícelo y dramatice una estrategia de superación.

**PROGRAMA DE FORMACIÓN DE JESUITAS Y LAICOS.**

Comisión de Espiritualidad. Provincia Centroamericana de la Compañía de Jesús.